

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور مشهد

پایان نامه  
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته  
کتابداری و علوم اطلاع رسانی

دانشکده هنر و رسانه

عنوان:

بررسی میزان رضایت کاربران و کتابداران کتابخانه های  
عمومی ایران از تعامل با نرم افزار کتابخانه ای نمایه

استاد راهنما:

خانم دکتر مژده سلاجقه

استاد مشاور:

آقای دکتر حمید دلیلی

محقق:

محمد مهدی طاهری

۱۳۸۹

تقديم به :

پدر و مادر  
عزیزم

## پیشگفتار

تحقیق و پژوهش به عنوان یکی از ارکان اصلی تولید علم و شاید اصلی ترین و مهمترین عامل در پیشرفت علوم مختلف مد نظر بوده است. پژوهشهای انجام شده در علوم و فنون گوناگون اگر بصورت علمی انجام شده باشند، همواره پاسخگوی سوالات مطرح شده در مباحث مختلف خواهند بود و راه حلهای جدید، مناسب و مفیدی را برای ارتقای یک علم یا فن ارائه می کند. تحقیق و پژوهش در حقیقت باب جدیدی را در پیشبرد اهداف دانشمندان در شناخت علوم و فنون باز کرده و راه را برای رسیدن به قله های پیشرفت علمی هموار می سازد.

از این میان با ورود کتابداری نوین در نظام دانشگاهی ایران، که تحقیق و پژوهش را جزء لاینفک و ضروری در پیشرفت خود می داند، و همزمانی آن با ورود اندیشه ها و ابزارهای جدید در این حوزه، زمینه را برای انجام تحقیقات نظری، بنیادی و کاربردی لازم در جهت ارتقای علمی این رشته، چه به صورت نظری و چه عملی فراهم می کند. پژوهش حاضر نیز سعی می کند به حد خود به شناخت نظر استفاده کنندگان یکی از ابزارهای نوین اطلاع رسانی (نرم افزار کتابخانه ای) پرداخته و به ارائه پیشنهاد هایی به جهت همسو سازی امکانات این ابزار با نیاز استفاده کنندگان تلاش نماید.

همانطور که می دانید در انجام هر نوع پژوهش، علاوه بر محقق، افراد و عوامل متعددی دست به دست هم می دهند تا یک تحقیق به سرانجام برسد که این حقیر در اینجا مایلیم از همه افراد حقیقی و حقوقی که در انجام این پژوهش سهمیه بوده اند صمیمانه تشکر کنم. ابتدا از گروه کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه پیام نور مشهد و مدیر گروه جناب آقای دکتر شریف مقدم سپس خانم دکتر سلاجقه که استاد راهنمای پایان نامه بنده بودند و در انجام این پژوهش از راهنمایی ها و کمکهای فکری ایشان بسیار استفاده کردم. تشکر می کنم از آقای دکتر دلیلی که زحمت مشاوره پژوهش بنده به دوش ایشان بود و ایشان صمیمانه به بنده کمک کردند. همچنین سپاسگزارم از خانم شهبازی که ایشان ابتدا استاد مشاور بنده بودند و با نظرات مفیدشان یاری رسان اجرای این تحقیق بودند. همینطور از جناب آقای دکتر نوکریزلی بخاطر راهنمایی ها و مشاوره با بنده بسیار سپاسگزارم.

تشکر ویژه دارم از نهاد کتابخانه های عمومی کشور بخصوص مدیریت اداره پژوهش های این نهاد جناب آقای غفاری و آقای محبوب که حمایت کردند و همکاری لازم در انجام این پژوهش را مبذول داشتند. و در امر گردآوری اطلاعات کمک های خوبی کردند. همچنین اداره نیروی انسانی نهاد کتابخانه های عمومی کشور و آقای اسماعیلی که در ارائه اطلاعات آماری از کمک ایشان استفاده کردم. سپاسگزارم از مدیریت نهاد کتابخانه های عمومی کرمان جناب آقای حسین زاده به خاطر همکاری، همراهی و همفکری ایشان در انجام پژوهش و نیز دوست عزیزم آقای شمس الدینی پور در حراست این نهاد و سایر کتابداران و همکارانشان. و همین طور از مدیریت های کتابخانه های عمومی مراکز استان های تهران، مشهد، کرمانشاه، خوزستان، شیراز و یزد به جهت همکاری در پخش و جمع آوری پرسشنامه های ارسالی و بالاخره از آقای دکتر مهدی پور به خاطر بررسی و تحلیل آماری داده ها و پرسشنامه های جمع آوری شده، از خانم طبرسا و همه دوستان و عزیزانی که در امر پخش و جمع آوری پرسشنامه یاری رسان بنده بودند ( آقایان رستگاری، پاکزاد، انواریان، رشید پور، مومنی، خادمی و سایرین) بی نهایت متشکرم.

## چکیده

### عنوان: بررسی میزان رضایت کاربران و کتابداران کتابخانه های عمومی ایران از تعامل با نرم افزار کتابخانه ای نمایه

پژوهش حاضر به منظور بررسی میزان رضایت کاربران (یا اعضای) کتابخانه های عمومی شهر کرمان و کتابداران کتابخانه های عمومی مراکز استان های ایران از تعامل با نرم افزار نمایه تدوین شده است. روش تحقیق پیمایشی و آزمون های آماری مورد استفاده، t-test, ANOVA, Eta و mean می باشند. نمونه انتخابی از جامعه کاربران، شامل ۴۰۰ نفر می باشد که بصورت تصادفی ساده از ۱۰ کتابخانه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. نتایج بدست آمده از یافته ها نشان می دهد که میزان رضایت از نرم افزار نمایه بین کاربران زن و مرد متفاوت نمی باشد. اما میزان تحصیلات کاربران، میزان استفاده از نرم افزار، سابقه کاربران در استفاده از نرم افزار و میزان آشنایی کاربران با شیوه های جستجو در برگه دان در میزان رضایت آنها تاثیر گذار ارزیابی شد. نگرش کلی کاربران نسبت به نرم افزار نمایه با میزان رضایت بدست آمده برابر با  $۰/۷۳/۶$ ، مساعد می باشد. وضعیت صفحه نمایش از نظر کاربران با میزان رضایت بدست آمده برابر با  $۰/۶۸/۹۴$ ، از وضعیت قابل قبولی برخوردار است، همچنین میزان رضایت از واژگان و پیام ها، برابر با  $۰/۶۳/۴$ ، از وضعیت یادگیری، برابر با  $۰/۶۴/۲۳$ ، از راهنمای نرم افزار، برابر با  $۰/۶۲/۴۲$  و از نحوه جستجوی نرم افزار نمایه، برابر با  $۰/۷۵/۸۲$  بدست آمد. کمترین میزان رضایت نسبت به سایر قسمت ها مربوط به راهنمای نرم افزار و بیشترین مربوط به جستجوی نرم افزار است. در کل میزان رضایت کاربران از نرم افزار نمایه با میانگین بدست آمده برابر با  $۰/۶۸/۰۷$ ، در حد متوسط ارزیابی شده است.

در مورد کتابداران، نمونه انتخابی شامل ۳۰۰ نفر می باشد که بصورت خوشه ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری، پرسشنامه محقق ساخته است. نتایج بدست آمده نشان می دهد که میزان رضایت از نرم افزار نمایه بین کتابداران زن و مرد متفاوت نمی باشد. اما میزان تحصیلات کتابداران، سابقه آنها در استفاده از نرم افزار و آموزش استفاده از نرم افزار در میزان رضایت آنها موثر ارزیابی شده است. نگرش کلی کتابداران نسبت به نرم افزار نمایه با میزان رضایت بدست آمده برابر با  $۰/۷۵/۴۶$ ، مساعد می باشد. رضایت کتابداران از بخش های مدیریت نرم افزار، برابر با  $۰/۷۷/۸۲$ ، ورود و تصحیح اطلاعات، برابر با  $۰/۷۶/۷۶$ ، جستجوی نرم افزار، برابر با  $۰/۷۴/۴$ ، میزان امانت، برابر با  $۰/۵۷/۷۷$ ، اعضا، برابر با  $۰/۸۲/۶۶$ ، گزارشات، برابر با  $۰/۶۴/۷۶$ ، و همچنین از بخش مدیریت نشریات نرم افزار نمایه برابر با  $۰/۶۱/۱۲$  بدست آمد. در ضمن بیشترین میزان رضایت کتابداران در مقایسه با سایر بخش ها از بخش اعضا و کمترین میزان رضایت مربوط به میزان امانت است. در کل میزان رضایت کتابداران از بخش های نرم افزار نمایه با میزان رضایت بدست آمده  $۰/۷۱/۳۴$ ، در حد زیاد ارزیابی شده است.

## فهرست مطالب

۱	فصل اول: مقدمه پژوهش .....
۲	مقدمه .....
۵	بیان مسئله .....
۸	اهمیت و ضرورت مسئله .....
۱۰	اهداف پژوهش .....
۱۲	فرضیه های پژوهش .....
۱۳	پرسشهای پژوهش .....
۱۵	تعاریف عملیاتی .....
۱۶	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش .....
۱۷	مقدمه .....
۱۷	۱-۲. بخش اول: مبانی نظری .....
۱۸	۱-۱-۲. رایانه ای کردن کتابخانه ها .....
۱۹	۲-۱-۲. تولید نرم افزارهای کتابخانه ای .....
۲۰	۳-۱-۲. نسلهای نرم افزار های کتابخانه ای .....
۲۰	۱-۳-۱-۲. نسل اول .....
۲۰	۲-۳-۱-۲. نسل دوم .....

۲۱	..... ۲-۱-۳-۳. نسل سوم
۲۱	..... ۲-۱-۳-۴. نسل چهارم
۲۲	..... ۲-۱-۴. فهرستهای وب پایه
۲۲	..... ۲-۱-۵. یکپارچگی در نرم افزار های کتابخانه ای
۲۳	..... ۲-۱-۶. توسعه نرم افزار های ایرانی
۲۶	..... ۲-۱-۷. تعامل انسان - رایانه
۲۸	..... ۲-۱-۸. محیط رابط کاربر
۲۹	..... ۲-۱-۸-۱. انواع رابط کاربر
۳۰	..... ۲-۱-۸-۲. اهمیت ، ویژگیها و اهداف طراحی محیط رابط کاربر
۳۰	..... ۲-۱-۸-۳. اهداف رابط کاربر
۳۲	..... ۲-۱-۹. رضایت استفاده کنندگان
۳۴	..... ۲-۱-۹-۱. انگاره رضایت ابزاری یا مادی
۳۴	..... ۲-۱-۹-۲. انگاره احساس رضایت- راه آسان
۳۵	..... ۲-۱-۹-۳. انگاره نوع سوم یا انگاره احساس رضایت- چند جانبه
۳۶	..... ۲-۲. بخش دوم: پیشینه پژوهش
۳۶	..... مقدمه
۳۶	..... ۲-۲-۱. محیط رابط و مسائل مربوط به آن
۳۶	..... ۲-۲-۱-۱. خارج از ایران
۳۹	..... ۲-۲-۱-۲. در ایران
۴۲	..... ۲-۲-۲. سنجش کارکرد نرم افزارها از دید کاربران و بررسی میزان رضایت آنها
۴۲	..... ۲-۲-۱-۲. خارج از ایران
۴۵	..... ۲-۲-۲-۲. در ایران



۵۰	..... فصل سوم: روش شناسی پژوهش
۵۱	..... مقدمه
۵۱	..... نوع و روش پژوهش
۵۲	..... جامعه و نمونه آماری
۵۷	..... ابزارها و روشهای گردآوری داده ها
۵۸	..... روایی و پایایی ابزار گردآوری داده ها
۶۱	..... روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۶۱	..... محدودیت های پژوهش
۶۲	..... فصل چهارم: یافته های تحقیق
۶۳	..... مقدمه
۶۴	..... ۱-۴. قسمت اول: یافته های تحقیق کاربران
۶۴	..... ۱-۴-۱. آزمون فرضیه ۱
۶۵	..... ۱-۴-۲. آزمون فرضیه ۲
۶۵	..... ۱-۴-۳. آزمون فرضیه ۳
۶۷	..... ۱-۴-۴. آزمون فرضیه ۴
۶۸	..... ۱-۴-۵. آزمون فرضیه ۵
۶۹	..... ۱-۴-۶. آزمون فرضیه ۶
۷۱	..... ۱-۴-۷. آزمون فرضیه ۷
۷۴	..... ۱-۴-۸. آزمون فرضیه ۸
۷۷	..... ۱-۴-۹. آزمون فرضیه ۹
۷۹	..... ۱-۴-۱۰. آزمون فرضیه ۱۰
۸۲	..... ۱-۴-۱۱. آزمون فرضیه ۱۱

۸۵	.....	۲-۴. قسمت دوم: یافته های تحقیق کتابداران
۸۵	.....	۱-۲-۴. آزمون فرضیه ۱
۸۶	.....	۲-۲-۴. آزمون فرضیه ۲
۸۷	.....	۳-۲-۴. آزمون فرضیه ۳
۸۸	.....	۴-۲-۴. آزمون فرضیه ۴
۸۹	.....	۵-۲-۴. آزمون فرضیه ۵
۹۱	.....	۶-۲-۴. آزمون فرضیه ۶
۹۳	.....	۷-۲-۴. آزمون فرضیه ۷
۹۶	.....	۸-۲-۴. آزمون فرضیه ۸
۹۹	.....	۹-۲-۴. آزمون فرضیه ۹
۱۰۱	.....	۱۰-۲-۴. آزمون فرضیه ۱۰
۱۰۳	.....	۱۱-۲-۴. آزمون فرضیه ۱۱
۱۰۵	.....	۱۲-۲-۴. آزمون فرضیه ۱۲
۱۰۷	.....	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۱۰۸	.....	مقدمه
۱۰۹	.....	۱-۵. قسمت اول: بحث و نتیجه گیری کاربران
۱۰۹	.....	۱-۱-۵. بحث و نتیجه گیری
۱۱۶	.....	۲-۱-۵. خلاصه نتایج کاربران
۱۱۸	.....	۲-۵. قسمت دوم: بحث و نتیجه گیری کتابداران
۱۱۸	.....	۱-۲-۵. بحث و نتیجه گیری
۱۲۵	.....	۲-۲-۵. خلاصه نتایج تحقیق کتابداران
۱۲۷	.....	۳-۵. پیشنهادات کاربردی تحقیق

۱۲۷	.....	۵-۳-۱. پیشنهادات کاربردی پژوهش مربوط به کاربران
۱۲۷	.....	۵-۳-۱-۱. پیشنهادات مربوط به صفحه نمایش
۱۲۸	.....	۵-۳-۱-۲. پیشنهادات مربوط به واژگان و پیامهای نرم افزار نمایه
۱۲۸	.....	۵-۳-۱-۳. پیشنهادات مربوط به یادگیری چگونگی کار با نرم افزار نمایه
۱۲۹	.....	۵-۳-۱-۴. پیشنهادات مربوط به راهنمای نرم افزار نمایه
۱۲۹	.....	۵-۳-۱-۵. پیشنهادات مربوط به جستجوی نرم افزار نمایه
۱۳۰	.....	۵-۳-۲. پیشنهادات کاربردی پژوهش مربوط به کتابداران
۱۳۰	.....	۵-۳-۲-۱. پیشنهادات مربوط به مدیریت نرم افزار نمایه
۱۳۰	.....	۵-۳-۲-۲. پیشنهادات مربوط به ورود و تصحیح اطلاعات
۱۳۱	.....	۵-۳-۲-۳. پیشنهادات مربوط به جستجوی اطلاعات
۱۳۲	.....	۵-۳-۲-۴. پیشنهادات مربوط به میز امانت
۱۳۲	.....	۵-۳-۲-۵. پیشنهادات مربوط به بخش اعضا
۱۳۳	.....	۵-۳-۲-۶. پیشنهادات مربوط به بخش گزارشات
۱۳۳	.....	۵-۳-۲-۷. پیشنهادات مربوط به مدیریت نشریات ادواری
۱۳۵	.....	۵-۴. پیشنهادات برای پژوهش های آینده
۱۳۶	.....	<b>فهرست منابع و مآخذ</b>
۱۳۶	.....	منابع فارسی
۱۳۹	.....	منابع لاتین
۱۴۱	.....	<b>پیوست ها</b>
۱۴۱	.....	پیوست ۱: تعداد کاربران کتابخانه های عمومی کرمان
۱۴۲	.....	پیوست ۲: تعداد کتابداران مراکز استان ها

- پیوست ۳: پرسشنامه مربوط به کاربران ..... ۱۴۳
- پیوست ۴: پرسشنامه مربوط به کتابداران ..... ۱۴۸
- پیوست ۵: جداول آزمون های استنباطی فرضیات مطروحه کاربران ..... ۱۵۳
- پیوست ۶: جداول آزمون های استنباطی فرضیات مطروحه کتابداران ..... ۱۶۴

## فهرست جداول

- جدول (۱-۳): تعداد اعضای کتابخانه های کرمان و تعداد نمونه انتخابی از هر کدام ..... ۵۴
- جدول (۲-۳): مراکز استان انتخابی از هر ناحیه ایران ..... ۵۵
- جدول (۳-۳): تعداد کتابداران مراکز استانهای انتخابی و تعداد نمونه انتخابی از هر کدام ..... ۵۶
- جدول (۴-۳): روایی بدست آمده از سنجش پرسشنامه کاربران ..... ۵۹
- جدول (۵-۳): روایی بدست آمده از سنجش پرسشنامه کتابداران ..... ۶۰
- جدول شماره (۱-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب جنس پاسخگویان (کاربران) ..... ۶۴
- جدول شماره (۲-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب میزان تحصیلات ..... ۶۵
- جدول شماره (۳-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب تعداد دفعات استفاده از فهرست رایانه ای نمایه در ماه) ..... ۶۶
- جدول شماره (۴-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب سابقه بکار گیری نرم افزار نمایه ..... ۶۷
- جدول شماره (۵-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب میزان آشنایی با شیوه های جستجو در برگه دان ..... ۶۸
- جدول شماره (۶-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۶ مربوط به نگرش کلی کاربران نسبت به نرم افزار نمایه ..... ۷۰
- جدول شماره (۷-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۷ مربوط به صفحه نمایش اطلاعات نرم افزار نمایه ..... ۷۳
- جدول شماره (۸-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۸ مربوط به واژگان و پیامهای نرم افزار نمایه ..... ۷۶

- جدول شماره (۹-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۹ مربوط به یادگیری چگونگی کار با نرم افزار نمایه ..... ۷۸
- جدول شماره (۱۰-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۱۰ مربوط به راهنمای نرم افزار نمایه ..... ۸۱
- جدول شماره (۱۱-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۱۱ مربوط به جستجوی اطلاعات نرم افزار نمایه ..... ۸۴
- جدول شماره (۱۲-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب جنس پاسخگویان (کتابداران)..... ۸۵
- جدول شماره (۱۳-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب میزان تحصیلات ..... ۸۶
- جدول شماره (۱۴-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب سابقه کار با فهرست رایانه ای نمایه (در سال) ..... ۸۷
- جدول شماره (۱۵-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده بر حسب گذران دوره آموزشی نرم افزار نمایه .... ۸۸
- جدول شماره (۱۶-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۵ مربوط به نگرش کلی کتابداران نسبت به نرم افزار نمایه ..... ۹۰
- جدول شماره (۱۷-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۶ مربوط به مدیریت نرم افزار نمایه ..... ۹۲
- جدول شماره (۱۸-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۷ مربوط به مدیریت نرم افزار نمایه ..... ۹۵
- جدول شماره (۱۹-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۸ مربوط به جستجوی اطلاعات ..... ۹۸
- جدول شماره (۲۰-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۹ مربوط به میزان امانت نرم افزار نمایه ..... ۱۰۰
- جدول شماره (۲۱-۴): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۱۰ مربوط به بخش اعضای نرم افزار نمایه ..... ۱۰۲

جدول شماره (۴-۲۲): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۱۱ مربوط به گزارشات  
نرم افزار نمایه ..... ۱۰۴

جدول شماره (۴-۲۳): توزیع فراوانی مشاهده شده برای مجموعه گویه های سوال ۱۲ مربوط به مدیریت  
نشریات نرم افزار نمایه ..... ۱۰۶

جدول (۵-۱): خلاصه نتایج بدست آمده از پژوهش مربوط به کاربران ..... ۱۱۱

جدول (۵-۲): خلاصه نتایج بدست آمده از پژوهش مربوط به کتابداران ..... ۱۲۰

# فصل اول

## مقدمه پژوهش



## مقدمه

در دهه های اخیر شاهد رشد روزافزون فناوری اطلاعات<sup>1</sup> و ارتباطات و تغییر و تحول آن در همه ابعاد علوم و تکنولوژی بوده ایم بطوری که امروزه، که آن را عصر اطلاعات نیز نامیده اند، نمی توان علم یا صنعتی را یافت که آثار فناوری اطلاعات در آن دیده نشود. فناوری اطلاعات باعث شده که بسیاری از امور دستی در سازمان ها جای خود را به خودکارسازی و استفاده از رایانه بدهند که این امر در سرعت بخشیدن به خدمات یک سازمان بسیار موثر بوده و دقت در خدمات رسانی را موجب شده است. فناوری اطلاعات علاوه بر اینکه به عنوان یک فناوری زیر بنایی قادر است که ابعاد دیگر علوم و فناوری را متحول سازد، خود نیز قادر است به عنوان یک فناوری مستقل خودنمایی کند.

فناوری اطلاعات بطورکلی دارای پنج رکن اساسی است (سخت افزار، نرم افزار، نیروی انسانی، مخابرات و داده ها)<sup>2</sup> که هر یک از آنها در جای خود بسیار حائز اهمیت می باشد. این پنج رکن در همه زمینه های دیگر تغییرات بنیادی را ایجاد کرده است. یکی از این زمینه ها، علوم کتابداری و اطلاع رسانی است که با بکارگیری فناوری اطلاعات یکی از پیشگامان استفاده از این ابزارها بوده است. اولین گام در بهره وری از فناوری اطلاعات در کتابخانه ها و امور مربوط به کتابداری، استفاده از نرم افزارهای کتابخانه ای در خدمت رسانی می باشد. بخصوص که در چند سال اخیر شاهد رشد مناسب و سریع این ابزارها و فهرست های رایانه ای بوده ایم که با وجود این

---

<sup>1</sup> Information technology

<sup>2</sup> Data

جهش، اگر چارچوب دقیق و کارایی برای آن در کلیه ابعاد به وجود نیاوریم، فرصت خوبی را برای فراهم آوردن بسترهای مناسب در جهت رشد و بهره برداری از آن، از دست خواهیم داد.

با توجه به مطالب یاد شده، نرم افزار کتابخانه ای یا فهرست رایانه ای می تواند امور مربوط به کتابداری و کتابخانه را تسهیل کند و به آن سرعت بخشد. در حقیقت نرم افزار کتابخانه ای<sup>۱</sup> یک برنامه رایانه ای برای ذخیره، پردازش و بازیابی اطلاعات است (فتاحی، ۱۳۸۴) که امور مربوط به کتابداری و کتابداران مانند جستجوی اطلاعات، میز امانات و تولید گزارشات تخصصی را تسهیل می کند. (محمدی فر، ۱۳۸۴). طراحی نرم افزارهای کتابخانه ای تا اواخر دهه ۱۹۸۰ در محیط داس<sup>۲</sup> و با یکی از زبانهای برنامه نویسی پاسکال<sup>۳</sup>، کوپیک بیسیک<sup>۴</sup>، پرل<sup>۵</sup>، کوبول<sup>۶</sup> و مانند آنها انجام می گرفت و با استفاده از رایانه های بزرگ که کار با نرم افزارهای کتابخانه ای را مشکل می ساخت و کتابخانه ها به ناچار از متخصصان رایانه برای مدیریت نرم افزار استفاده می کردند. اما امروزه با طراحی نرم افزارهای کتابخانه ای کارآتر و با امکانات بهتر (مانند جستجوهای ساده و پیشرفته و کلیدواژه ای و گرفتن انواع گزارشات) و در محیط ویندوز، کار با آنها را برای بسیاری از کاربران راحت و آسان کرده است.

یکی از این کاربران، کتابداران هستند که با داشتن مهارت و دانش بیشتر در کار با نرم افزارها، نه تنها به شکل موثری از این فناوری استفاده می کنند، بلکه به طراحان نرم افزارها نیز در تولید محصولات بهتر کمک می کنند. کتابداران به عنوان اپراتور نرم افزار کتابخانه ای، معمولاً با تمامی بخش های یک نرم افزار مانند ورود اطلاعات، جستجوی اطلاعات، امانت و ... سرو کار دارند و البته انگیزه اصلی کتابداران برای استفاده از رایانه و نرم افزارهای موجود، اغلب حل معضلاتی است (مانند ساماندهی به کتب انباشته شده در کتابخانه برای فهرست نویسی و آماده سازی، جلوگیری از اتلاف وقت مراجعان، کمبود نیروی انسانی) که مانع ارائه خدمات دلخواه به استفاده کنندگان از کتابخانه می شود.

---

<sup>1</sup> Library software

<sup>2</sup> DOS

<sup>3</sup> pascal

<sup>4</sup> Quick Basic

<sup>5</sup> Perl

<sup>6</sup> Cobol

از دیگر کاربران نرم افزارهای کتابخانه ای، کاربران نهایی و مراجعان کتابخانه ها هستند. و در اکثر منابع وقتی سخن از نرم افزار کتابخانه ای و یا فهرست های رایانه ای به میان می آید اغلب، کاربران نهایی در این زمینه مورد توجه قرار می گیرند و این موضوع با مرور اجمالی بر پژوهش های انجام شده در این حوزه مشاهده می شود. کاربر نهایی و مراجعه کننده معمولاً با محیط رابط<sup>۱</sup>، صفحه نمایش، راهنما ها و شیوه های جستجو تعامل دارند.

با توجه به مطالب گفته شده و امکاناتی که برای نرم افزارهای کتابخانه ای برای انواع کاربران آن در نظر گرفته شده، چه در مبانی نظری و چه در عمل، نمی توان از رایانه و نرم افزار کتابخانه ای انتظار معجزه داشت و با استفاده از آن کتابخانه را با همه مشکلاتی که دارد به جایی تبدیل کرد که همه مراجعان در مدت زمان بسیار کوتاه به کتاب و اطلاعات دلخواه خود دست یابند و کتابداران را به متخصصین موضوعی مبدل سازد، اما نرم افزارهای کتابخانه ای و رایانه می توانند بعضی از اشکالات کتابخانه ها را برطرف ساخته و برخی دیگر را کاهش داده و از اتلاف وقت مراجعان تا حدی جلوگیری نمایند (لاوسی، ۱۳۷۴). درحقیقت به گفته کسنر (۱۳۷۰) نرم افزار کتابخانه می تواند بسیاری از وظایف وقت گیر کتابدار را از دوشش بردارد و در عین حال وسیله ارزیابی قدرتمندی در اختیار او قرار دهد که با آن بتواند خط مشی ها و خدمات کتابخانه را تجزیه و تحلیل نماید.

از قسمت های بسیار مهم نرم افزارهای کتابخانه ای، محیط رابط آنهاست، محیط رابط نرم افزارهای کتابخانه ای از بخش های اصلی نرم افزار و نمونه ای بارز در بحث تعامل انسان و رایانه است. محیط رابط این امکان را به کاربر می دهد تا نسبت به اعمالی که توسط نظام صورت می گیرد آگاهی پیدا کند و از این طریق تعامل مناسبی بین کاربر و نظام به وجود آورد. محیط رابط هر چه ساده تر، گویاتر و قابل فهم تر باشد، می تواند تعامل بهتر و راحت تری را برای کاربران به ارمغان آورد. بحث تعامل میان انسان و رایانه در مورد کاربر مصداق پیدا می کند و تعامل یعنی ارتباط متقابل بین انسان و رایانه.

---

<sup>1</sup> Interface

<sup>2</sup> Human- Computer Interaction

در مجموع، نرم افزارهای کتابخانه ای باید از قابلیت ها و کارایی لازم برای استفاده کتابداران و نیز کاربران نهایی برخوردار باشند، تا کتابداران بتوانند با آشنایی بیشتر از قابلیت ها، امکانات و ویژگی های نرم افزار و استفاده موثر از آنها در جهت کارکردهای کتابخانه استفاده کنند و کاربران نیز با استفاده از آن بتوانند با سرعت و سهولت به اطلاعات مورد نیاز خود دست یابند.

## بیان مسئله

با افزایش قابل ملاحظه فعالیت های علمی و پژوهشی بعد از جنگ جهانی دوم و در نتیجه افزایش انتشارات و به تبع آن، افزایش منابع کتابخانه ای نظام های دستی قادر نبودند تا به سرعت و سهولت به بازیابی اطلاعات مورد نیاز مراجعان کتابخانه ها کمک کنند. برگه دان کتابخانه ها به عنوان مهمترین نظام دستی بازیابی اطلاعات نمی توانست پاسخگوی کاربران در استفاده از شیوه های جدید جستجوی اطلاعات باشد. از سوی دیگر تهیه برگه های چاپی و نظم بخشیدن به آنها در برگه دان و نیز کمبود فضا برای جای دادن برگه دان های جدید در کتابخانه موجب شد تا کتابداران به فکر چاره اندیشی و یافتن ابزارهای جدید به جای برگه دان باشند. همزمان با توسعه کاربرد رایانه در بخش های مختلف اقتصادی و اداری جامعه کتابخانه ها و با توجه به قابلیت های رایانه در ذخیره و بازیابی اطلاعات، استفاده از آن راه، راه حل معقولی برای غلبه بر مشکلات موجود یافتند. (فتاحی، ۱۳۸۲). بر این اساس کتابداران از زمره اولین کسانی بودند که از رایانه جهت سرعت بخشی به انجام فعالیت های روزمره استفاده کردند. (عصاره، ۱۳۷۸).

این در حالی است که با وجود رشد مناسبی که این صنعت در علوم کتابداری داشته است، متأسفانه کتابداران به نحو شایسته ای نتوانسته اند در انواع کتابخانه ها از وجود آن بهره ببرند و در عین حال نرم افزارهای موجود، به دلیل معایب و مشکلاتی که داشته اند این بستر را برای کتابخانه ها فراهم نیاورده اند. از آنجایی که کتابخانه به مثابه قلب یک جامعه می باشد، بسته به نوع محیطی که در آن به فعالیت می پردازد به نرم افزارهایی منطبق با فعالیت های آن محیط در راستای رسیدن به اهداف نیاز دارد.